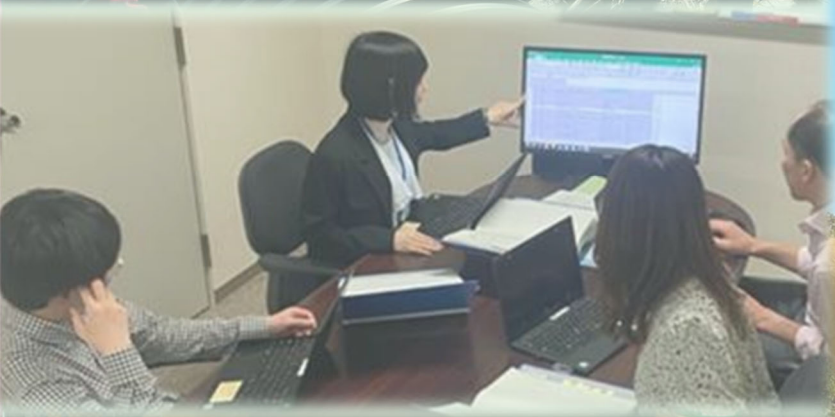
総務省

北海道管区行政評価局

・函館行政監視行政相談センター
・旭川行政監視行政相談センター
・釧路行政監視行政相談センター

Hokkaido Regional Administrative Evaluation Bureau,
Ministry of Internal Affairs and Communications



1　役割と組織

北海道管区行政評価局の役割

北海道管区行政評価局と行政監視行政相談センター（函館・旭川・釧路）は、行政運営改善調査、行政相談等の業務を通じて、国民に信頼される質の高い行政の実現を目指しています。

また、情報公開制度、行政手続制度及び各行政機関の政策評価に関する情報の総合案内等を行っています。

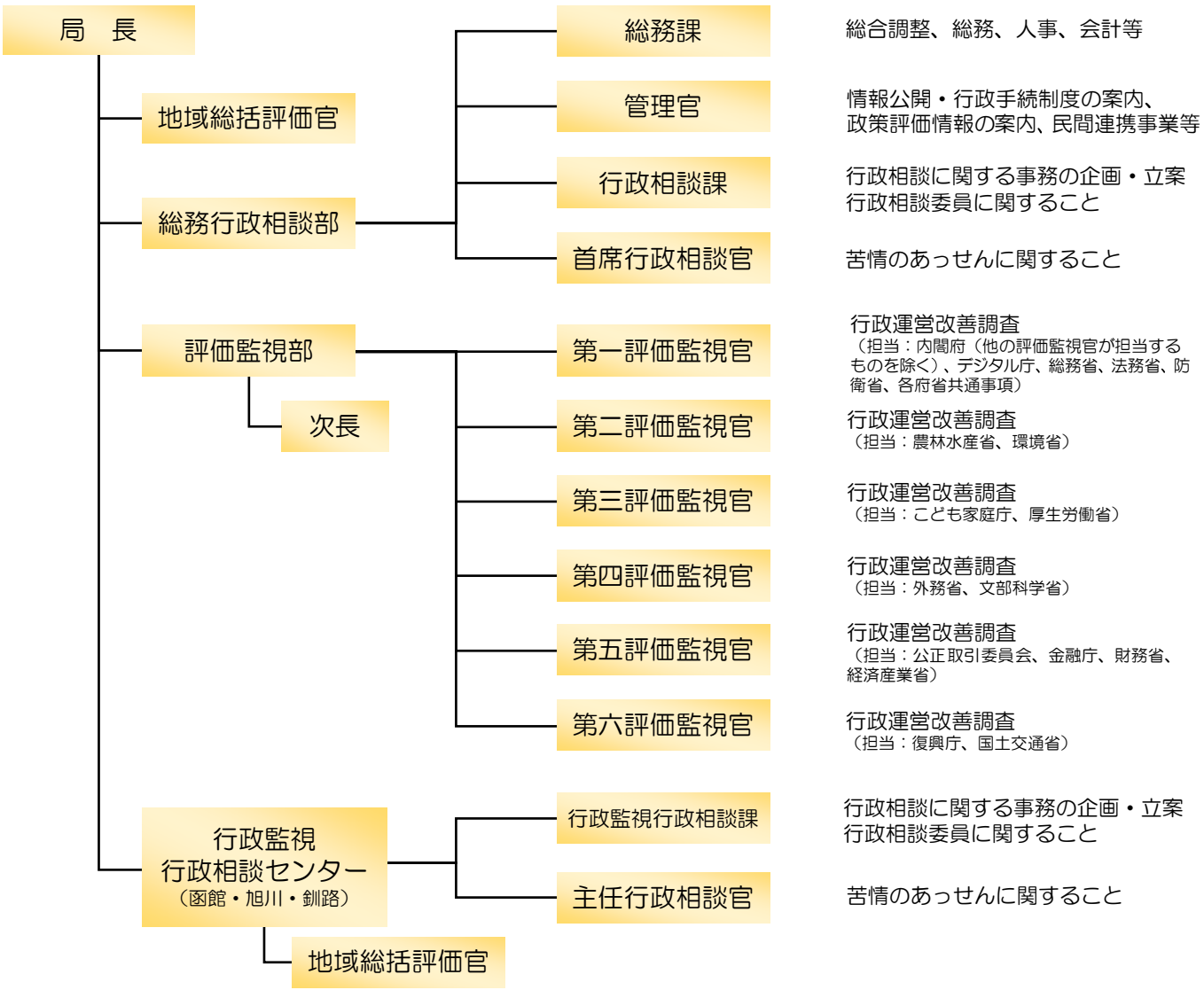
○　行政運営改善調査……　複数府省にまたがる政策を評価する「政策評価」と各府省における業務の実施状況を調査する「行政評価・監視」を通じ、各府省の政策について、設計上・運営上の課題を摘示し、改善・推進に資する情報を提供

○　行政相談……　行政への苦情や意見・要望を受け、関係行政機関等にあっせん等を行うことで、その解決や実現を促進

○　情報公開・行政手続制度の案内……　情報公開及び行政手続制度（行政不服審査法及び行政手続法）に関する総合案内・情報提供

○　政策評価情報の所在案内……　各行政機関の政策評価情報を案内

組織



2　管轄区域

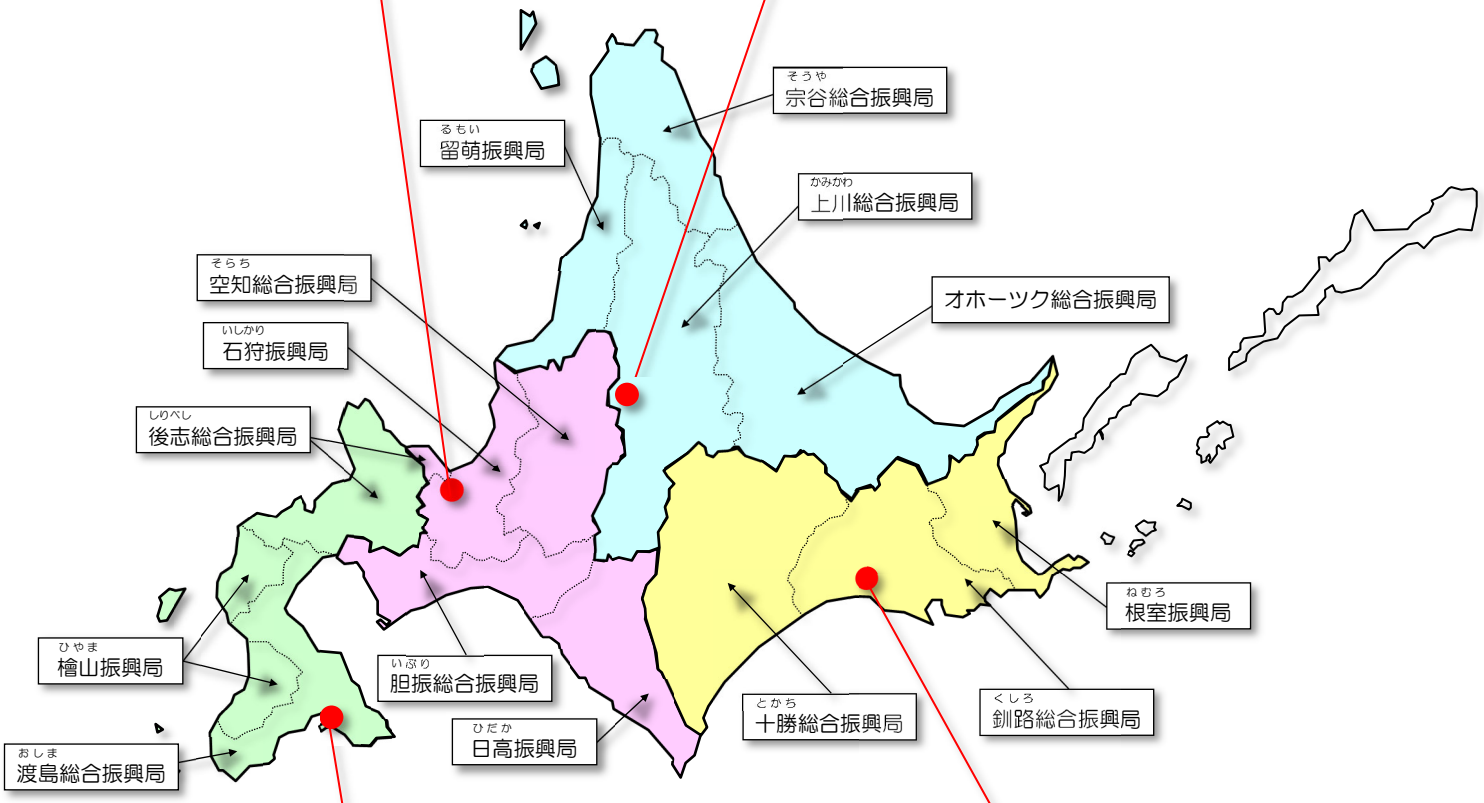
北海道管区行政評価局（札幌市）

北海道全域を管轄しています。また、石狩地域、空知地域、胆振地域及び日高地域並びに小樽市を直接担当しています。

※　行政運営改善調査は管区行政評価局が北海道全域を対象として実施しています。

旭川行政監視行政相談センター（旭川市）

上川地域、留萌地域、宗谷地域及びオホーツク地域を担当しています。



函館行政監視行政相談センター（函館市）

渡島地域、檜山地域及び後志地域（小樽市を除く）を担当しています。

釧路行政監視行政相談センター（釧路市）

釧路地域、根室地域及び十勝地域を担当しています。

３　行政運営改善調査

行政運営改善調査とは

○　行政評価局では、政策担当府省とは異なる主体として、政策効果の把握・分析を行い、各府省自身では気付くことができない政策の設計上・運営上の課題を摘示し、各府省における政策改善・政策推進に資する情報を提供する「行政運営改善調査」を実施しています。

○　行政運営改善調査には、「全国計画調査」と「地域計画調査」があります。

全国計画調査

○　「全国計画調査」は、全国規模で業務運営の見直しを図る必要がある問題等について、本省行政評価局が企画・立案し、本省及び全国の管区行政評価局等が調査を行うものです。

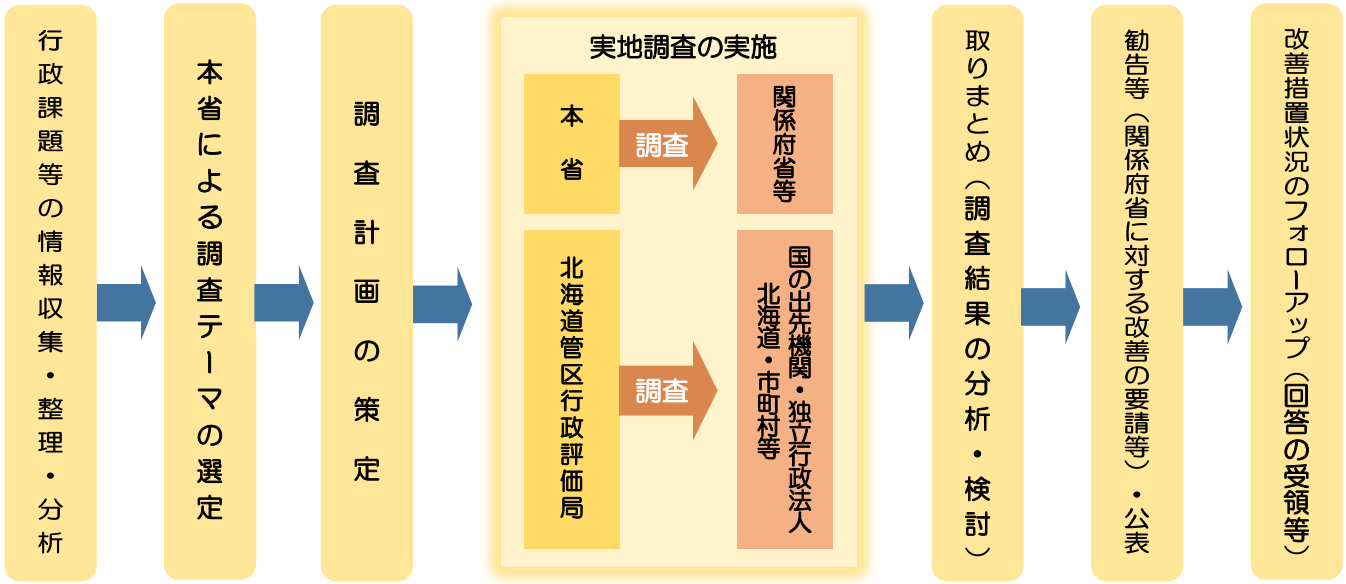
○　調査の結果、改善が必要と認められる事項については、各府省に対し改善を要請（勧告等）します。

近年、勧告等を行った調査テーマ（令和7年3月末現在）

- 民生委員・児童委員による証明事務
  （令和7年3月28日通知、通知先：こども家庭庁、法務省、厚生労働省）
- 倒木による停電予防のための樹木の事前伐採（令和7年3月28日通知、通知先：経済産業省）
- 住宅確保要配慮者への居住支援（令和7年3月28日通知、通知先：国土交通省、厚生労働省）
- 「ごみ屋敷」対策（令和6年8月28日通知、通知先：環境省、厚生労働省、消防庁、国土交通省）
- ため池の防災減災対策（令和6年6月21日通知、通知先：農林水産省）
- 社会的養護（里親委託）（令和6年6月7日勧告、勧告先：こども家庭庁）
- 太陽光発電設備等の導入（令和6年3月26日勧告、勧告先：経済産業省）
- 医療的ケア児とその家族に対する支援（令和6年3月8日通知、通知先：文部科学省）
- 浄化槽行政（令和6年2月9日勧告、勧告先：環境省）
- 墓地行政（令和5年9月13日通知、通知先：厚生労働省）
- 身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進
  （令和5年8月7日通知、通知先：厚生労働省、消費者庁、法務省）
- 不登校・ひきこもりのこども支援（令和5年7月21日通知、通知先：文部科学省）
- 一人暮らしの高齢者に対する見守り活動（令和5年７月14日通知、通知先：厚生労働省）
- 河川の陸閘の管理・運用（令和5年７月７日勧告、勧告先：国土交通省）
- 災害時の道路啓開（令和5年4月25日勧告、勧告先：国土交通省）

より詳しい調査結果はこちらをご覧ください

全国計画調査の流れ



全国計画調査の例

＜社会的養護に関する調査－里親委託を中心として－＞

より詳しい調査結果はこちら⇒

調査の背景

児童の代替養育は児童養護施設が中心だったが、より家庭に近い環境で特定の大人との愛着形成を行うことがその後の発達過程によい影響を及ぼすとされ、平成28年の児童福祉法改正で「家庭養育優先の原則」が明確化

これを踏まえこども家庭庁は、里親やファミリーホームといった家庭と同様の環境下での養育を推進しているが、里親等委託率は社会的養護の下に置かれている児童全体の約2割で、年齢別の目標値と大きなかい離あり

主な調査結果

勧告年月日：令和6年6月7日　勧告先：こども家庭庁

① 未委託里親への委託推進

里親の希望と児童の属性のミスマッチにより登録里親の約7割は未委託の状況。短期委託やショートステイ事業の経験は、未委託里親の受入希望の幅を広げる効果あり

勧告

未委託里親が参加しやすい里親同士の相互交流等が進むような措置、短期委託やショートステイ事業において未委託里親に児童を預けることが進むような措置を講ずること

② 共働き世代への委託推進

登録里親の半数以上を占める共働き世帯への委託が低調。里親に対して保育所等入所時の点数加算をしていない市町村があるほか、幼稚園と保育所等には、児童を預けているという点に差異はないものの、措置費（入学金、制服費、通園バス代等の実費）支給の取扱いに差異あり

勧告

保育所等入所の優先利用に係る関連通知の周知を徹底するとともに、里親への措置費支給の取扱いを再考し、保育所等に係る費用について措置費としての支給を検討すること

③ 障害児・被虐待児の委託推進

障害児・被虐待児の多くが養育里親に委託され、専門里親（障害児等を専門的に養育する里親）への委託は少数。養育里親への専門的な研修や支援が必要であるが、専門里親に登録しようとしない限り受講できない。また、研修は東京都に出向かねばならず受講しにくい。

勧告

都道府県市が実施する専門里親登録時又は更新時研修への支援方策を検討した上で、障害児・被虐待児を委託している養育里親への専門的な研修機会の付与などを検討すること

④ 里親不調への対応状況

児童との関係が悪化し養育を継続できない里親不調が増加。児童相談所は不調後に里親をケアする一方、一部の児童相談所では不調事例を養育支援に生かしている例がみられるものの、児童相談所単位では事例数が少なく、体系的な分析に基づく未然防止の検討は困難

勧告

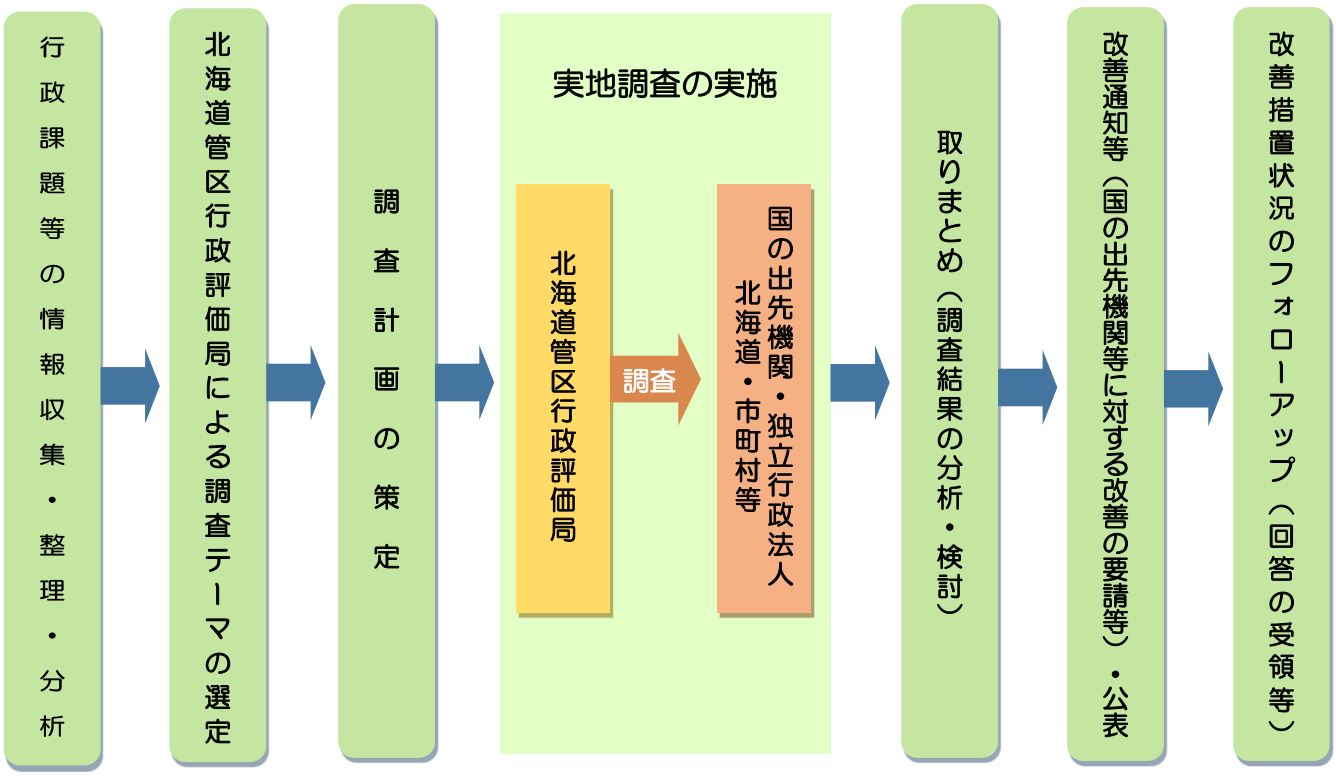
児童相談所が里親不調を未然に防止できるよう、全国の事例を把握・分析し、未然防止に資する情報を全国の児童相談所等に周知すること

地域計画調査

○　「地域計画調査」は、全国計画調査とは異なり、地域における行政上の問題について、北海道管区行政評価局が独自に調査を行うものです。

○　調査の結果、改善が必要と認められる事項については、関係する国の出先機関の長等に対して改善意見を通知し、改善を要請します。

地域計画調査の流れ



近年、改善意見の通知等を行った調査テーマ（令和7年3月末現在）

- 持続可能な物流の確保・安全対策（令和5年4月6日改善通知、通知先：北海道運輸局）
- 地方公共団体のBCPの実効性（非常用発電設備）（令和4年3月30日公表、関係機関に情報提供）
- 農福連携の推進（令和4年2月22日公表、関係機関に情報提供）
- ヒグマの人里への出没対策等（令和3年3月30日公表、関係機関に情報提供）
- 独立行政法人等における障害者等への配慮
  （令和2年12月24日改善通知、通知先：8独立行政法人等の17機関）
- 外国人観光旅客に対する運行状況の提供ー都市間バス等を中心としてー
  （令和2年2月28日改善通知、通知先：北海道運輸局）
- 道の駅の運営・管理等（平成31年3月22日改善通知、通知先：北海道開発局）

より詳しい調査結果はこちらをご覧ください

地域計画調査の例

＜地方公共団体のBCPの実効性に関する調査＞
－非常用発電設備の整備等を中心として－

より詳しい調査結果はこちら⇒

背景等

○　地方公共団体では、災害等の発生時に非常時優先業務等を定めたBCP（業務継続計画）の実効性を確保するため、電力の確保が必要不可欠

○　防災基本計画等において、地方公共団体は、次の取組を実施することが望ましいとされている。

- 非常用発電設備等の整備、72時間は外部からの供給なしに発電できる燃料の備蓄
- 非常用発電設備等に関する平常時からの点検や訓練等の実施
- 燃料販売事業者等と燃料の優先供給に係る協定を締結することなどにより、1週間程度は災害対応に支障が出ないよう準備

○　しかし、北海道内の地方公共団体において、大規模停電が発生した平成30年北海道胆振東部地震の際に非常用発電設備が稼働しなかった例や、同地震後も非常用発電設備が未整備である等の例あり

災害対策本部が設置される地方公共団体の庁舎における非常用発電設備の整備状況等を調査

主な調査結果（北海道内全180地方公共団体に対して調査票を送付、その回答に基づき個別に調査）

○　180地方公共団体のうち144地方公共団体（80.0%）が非常用発電設備を整備済

○　ただし、そのうち113地方公共団体（78.5%）は操作訓練を実施せず

⇔　実際の災害を想定し、長時間の停電状態下で動作確認を実施している事例あり

○　163地方公共団体（90.6%）が燃料販売事業者等と燃料の優先供給に係る協定を締結

しかし、北海道胆振東部地震等の際に、事業者に燃料の供給を依頼したが、地域の燃料のニーズが高まり調達が困難だった事例あり

⇔　より実効性のある協定とするため、地方公共団体の燃料必要量と事業者の燃料保有量の情報を共有し、調整等を行う「燃料供給パートナー制度」の導入を検討している事例あり

公表日：令和４年3月30日

関係機関への情報提供

非常用発電設備の整備等の取組を行う上での参考としてもらうため、北海道経済産業局及び北海道産業保安監督部のほか、北海道及び道内全市町村に調査結果を情報提供

4　行政相談

行政相談とは

○　「行政相談」は、国の行政などに関する苦情や意見・要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から、必要なあっせん等を行い、その解決や実現の促進を図るとともに、行政の制度及び運営の改善に生かす仕組みです。また、無料で相談でき、秘密は固く守られます。

＜行政相談の流れ＞

苦情等の受付 → 実情把握・検討 → あっせん等 → 苦情等の解決

行政相談のマスコット
「キクーン」

行政相談の窓口

■電話によるご相談

●　**総務省行政相談センター（愛称 きくみみ）への全国共通番号**

0570－090110　（ナビダイヤル*）

全国共通番号におかけいただくと、自動的におかけになった地域を担当する行政相談センターにつながります。

■インターネットによるご相談　行政相談受付　検　索　又は

■来庁・手紙・FAXによるご相談

名称（担当地域）	住所	FAX
きくみみ北海道 （石狩・空知・胆振・日高地方及び小樽市）	〒060-0808　札幌市北区北8条西2丁目 札幌第一合同庁舎7階	011-709-1842
きくみみ函館 （渡島・檜山・後志地方（小樽市を除く））	〒040-0032　函館市新川町25-18 函館地方合同庁舎6階	0138-23-0919
きくみみ旭川 （上川・留萌・宗谷・オホーツク地方）	〒078-8501　旭川市宮前1条3丁目3-15 旭川合同庁舎西館5階	0166-38-3013
きくみみ釧路 （釧路・根室・十勝地方）	〒085-0022　釧路市南浜町5-9 釧路港湾合同庁舎3階	0154-23-7137

＊1　ナビダイヤルは、NTTコミュニケーションズ株式会社が定める通話料がかかりますので、最初に流れるガイダンスをご確認ください。
　また、電話会社の通話料割引サービスや、携帯電話の料金定額プランの無料通話は適用されませんのでご注意ください。一部のIP電話からは、ナビダイヤルがご利用できない場合があります。お電話がつながらない場合は裏表紙の「所在地・アクセス案内」から、お住まいの地域を担当する行政相談センターにお問い合わせください。
2　ご相談のお電話は、相談内容の正確な把握のため、録音させていただいております。
3　受付時間：平日午前9時00分～午後4時45分（平日の受付時間外や土日、休日、年末年始（12月29日から1月3日）など閉庁日におけるご相談につきましては、留守番電話で対応させていただいております。）

■札幌総合行政相談所

国の行政機関のほか、弁護士や税理士等の専門家も定期的に相談を受け付けています。

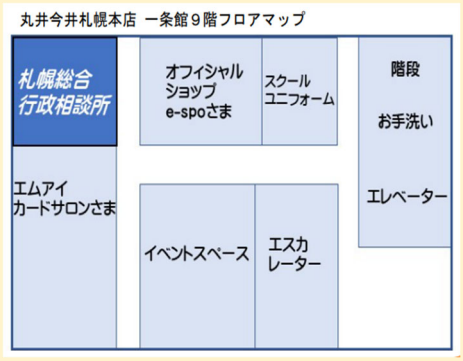
場　　所：丸井今井札幌本店 一条館９階

開設日時：月～土 午前10時30分～午後６時 ※午後１時～２時を除く。※店休日及び12月29日～1月3日を除く。

電　　話：０１１-２４１-２３４０

こんなご相談をお受けしています

- 国の行政に関するご相談
  （税金、社会福祉、年金、登記、道路 等）
- 各種専門相談
  （相続、生活相談、成年後見、不動産取引、
  マンション管理、土地測量　等）
- 法律相談も開催しています（毎月第1木曜日）



（※）専門相談の参加機関は日替わりです。詳しくは当局HPをご確認ください。
https://www.soumu.go.jp/kanku/hokkaido/02.html

■一日合同行政相談所

９月、10月の「行政相談月間」を中心に、各地で国の行政機関、地方公共団体、弁護士、行政書士などの専門家がワンストップで相談を受け付ける「一日合同行政相談所」を開設しています。

一日合同行政相談所は、札幌駅前通地下歩行空間（チカホ）のほか、北海道内各地のショッピングモール、商業施設、公共施設など、国民の皆様に身近な場所で開設しています。

行政相談月間とは

行政相談制度について、広く国民の理解と認識を深め、その利用の促進を図るため、９月、10月を「行政相談月間」とし、全国一斉に広報活動や各種行事を実施します。

行政相談委員

「行政相談委員」は、行政相談委員法に基づき総務大臣が委嘱した民間有識者で、全ての市町村に配置されています。

行政相談委員は、無報酬のボランティアとして、国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れ等を行っています。

■　行政相談委員へのご相談

行政相談委員は、市（区）役所・町村役場、公民館その他の市区町村が設置する施設など、国民の皆様に身近な場所で定期的に行政相談所を開設し、相談を受け付けています。

行政相談委員が開設する各地の行政相談所についての情報はこちら

総務省HP（あなたの街の行政相談所）
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/teirei.html

災害発生時等の行政相談

地震・水害等の大規模な災害発生時には、各機関の協力も得て、以下のような取組を実施しています。

① 被災地に「特別行政相談所」を開設しています。
② 被災者への支援制度や地域ごとの相談窓口をまとめたガイドブックを作成し、HPなどで公表するほか、市町村や行政相談委員を通じて被災者に提供しています。
③ 被災者からの相談を受け付ける「災害相談用フリーダイヤル」を開設しています。

▲特別行政相談所（平成30年北海道胆振東部地震）

▲ガイドブックの例
令和6年能登半島地震
石川行政評価事務所作成

行政改善推進会議

行政相談で受け付けた事案のうち、行政の制度・運営に係るものについて、公平な第三者として、民間有識者で構成された「行政改善推進会議」に付議し、その意見を踏まえて関係行政機関に働きかけることにより、行政の改善に努めています。

■ 構成員（令和7年4月時点）

［座長］原田	伸一	（はらだ　しんいち）	元北海道新聞社常務取締役
西田	史明	（にしだ　ふみあき）	札幌商工会議所理事・事務局長
星	政良	（ほし　まさよし）	北海道行政相談委員連合協議会会長
成田	教子	（なりた　のりこ）	弁護士
須田	浩	（すだ　ひろし）	北海道放送株式会社常勤監査役
野	祥子	（の　しょうこ）	北海道女性団体連絡協議会会長
堀池	航洋	（ほりいけ　こうよう）	札幌学院大学法学部講師

■ 最近の行政改善推進会議付議事案（令和7年4月時点）

- 身体障害者等に係る軽自動車税（種別割）の減免申請手続の受付方法
- 臨時運行許可（仮ナンバー）の有効期間の適正化について
  （令和6年2月22日　会議の意見を踏まえ北海道運輸局に参考連絡）
- 特別児童扶養手当制度の案内の在り方について
  （令和5年3月10日　会議の意見を踏まえ北海道にあっせん）

【最近のあっせん事例】特別児童扶養手当制度の案内の在り方について

詳しい調査結果や制度の説明はこちら⇒

相談要旨

私の子は知的障害があり6年前から療育手帳(※1)の交付を受けている。最近、手帳の更新をきっかけに特別児童扶養手当(※2)の申請を行ったところ認定され、月額約5万円の手当を受給できることとなった。本来は療育手帳が交付された6年前から受給できたはずが、手帳交付時に手当についての十分な案内がなかったことで、手当を受給する機会を失っていたことに納得できない。

（※）1　都道府県等が知的障害者（児）に対して各種の援助措置を受けやすくする等の目的から交付するもの
　　2　国が、精神又は身体に障害を有する20歳未満の児童の福祉の増進を図る目的でその保護者等に支給する手当

調査結果・推進会議の意見

○　北海道内の14市町村における特別児童扶養手当制度の案内状況をみると、申請漏れを防ぐための工夫した取組（療育手帳の交付者と特別児童扶養手当の受給資格の認定を受けている者とを照らし合わせて受給漏れを防ぐ取組等）を行っている市町村あり（11市町村）

○　推進会議からは「特別児童扶養手当の案内方法は市町村の裁量に委ねられるが、当該手当の支給は原則として遡及が認められないため、療育手帳の交付時等に手当について、丁寧に案内することが望まれる。」といった意見あり

北海道へのあっせん

手当の申請漏れ防止の観点から、特別児童扶養手当の案内や申請漏れ防止の取組を行っている市町村の事例について、道内市町村に情報提供を行うようあっせん

（※）あっせん後、北海道から道内市町村に対し情報提供が行われた。

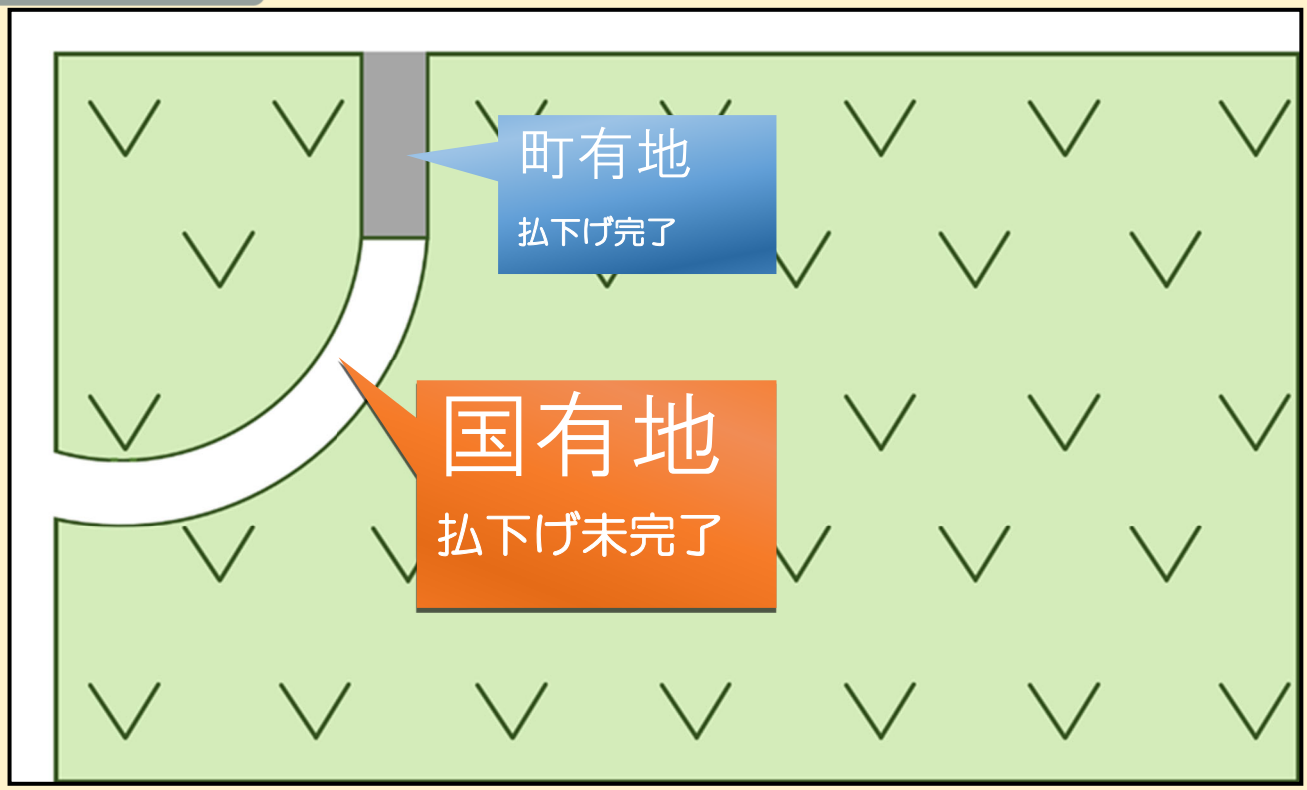
行政相談解決事例

相談要旨

私が所有する農地は、用途廃止された道路で分断されている状態となっていることから、道路部分の土地の払下げを受けて、一体化して使用したいと考えている。この道路の町有地部分はすでに払下げが完了しているが、国有地部分については、２年前から北海道財務局の出先機関に相談しているにもかかわらず、準備が進まないとのことで、未だに払下げの申請に至っていない。

農業機械での作業効率を上げるためにも、早く国有地の払下げ申請ができるようにしてほしい。

イメージ図



措置結果

相談を受けた旭川行政相談センターは、当該国有地を所管する北海道財務局の出先機関に対し、相談者が払下げを希望している土地に係る事前準備の状況を確認したところ、事務処理に時間を要していたことが判明した。

当該出先機関では、今回の相談を受けて、早急に事務処理を進めるとともに、相談者に対し、処理が遅れていることのお詫びと今後の事務処理スケジュール並びに払下げ申請が可能となる見込時期についての説明を行った。

5　その他の活動

情報公開・行政手続制度案内所

「情報公開・行政手続制度案内所」では、①情報公開法、②行政手続法、③行政不服審査法の制度の仕組みに関する案内を行っています。

■ 下記の場合などに、お問い合わせください。

- 情報公開法に基づく行政機関・独立行政法人等への開示請求の方法について知りたい。
- 行政庁からの不利益処分や行政指導、行政庁への申請・届出等のルールについて知りたい。
- 行政処分に対する審査請求の方法について知りたい。

■ お問合せ窓口（電話、来庁、手紙、インターネット）

名称	電話番号
北海道管区行政評価局	011-708-0638
函館行政監視行政相談センター	0138-23-0909
旭川行政監視行政相談センター	0166-38-3011
釧路行政監視行政相談センター	0154-23-7136

（※）案内所の所在地は裏表紙をご覧ください。

■ インターネットによるお問合せはこちら

政策評価情報の所在案内窓口

「政策評価情報の所在案内窓口」では、国の各行政機関の政策評価情報の所在や、国の政策評価制度の仕組みなどに関する案内を行っています。

■ お問合せ窓口（電話、来庁、手紙、インターネット）

名称	電話番号
北海道管区行政評価局	011-709-1804
函館行政監視行政相談センター	0138-23-0909
旭川行政監視行政相談センター	0166-38-3011
釧路行政監視行政相談センター	0154-23-7136

（※）案内窓口の所在地は裏表紙をご覧ください。

■ インターネットによるお問合せはこちら

評価・監査北海道セミナー

国の出先機関・地方公共団体等の職員を対象に、評価・監査業務に必要な高度な知識・手法の習得を目的として開催しています。

行政懇談会

民間団体の代表者・学識経験者等を集めた「行政懇談会」を開催し、地域の行政にまつわる課題や国の行政運営全般に関する意見・要望をお伺いしています。

聴取した意見・要望は、行政運営改善調査等の企画・立案の参考としています。

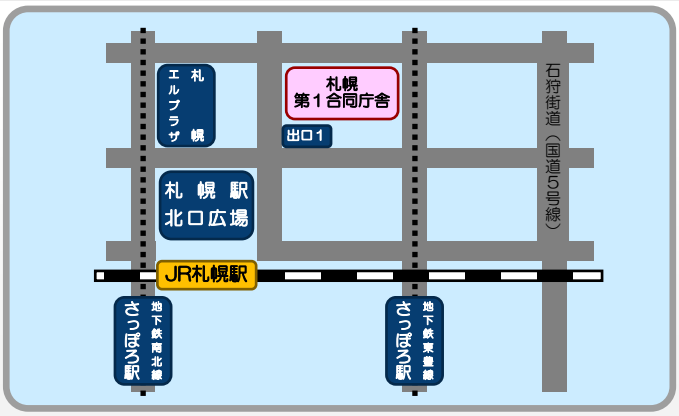
所在地・アクセス案内

北海道管区行政評価局

【 所 在 地 】
〒060-0808
札幌市北区北8条西2丁目　札幌第一合同庁舎7階

【 電 話 】　011-709-2311（代表）

【 交 通 ア ク セ ス 】
JR札幌駅北口地下歩道　出口１を出てすぐ

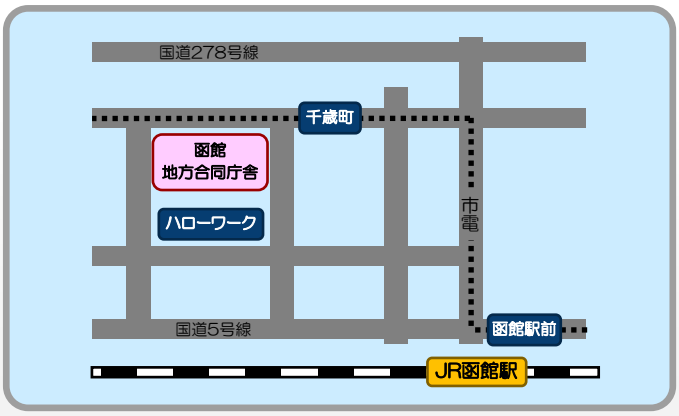


函館行政監視行政相談センター

【 所 在 地 】
〒040-0032
函館市新川町25-18　函館地方合同庁舎6階

【 電 話 】　0138-23-0909

【 交 通 ア ク セ ス 】
市電「函館駅前」路面電車停留場から湯の川方面行き乗車　約9分、「千歳町」路面電車停留場下車すぐ

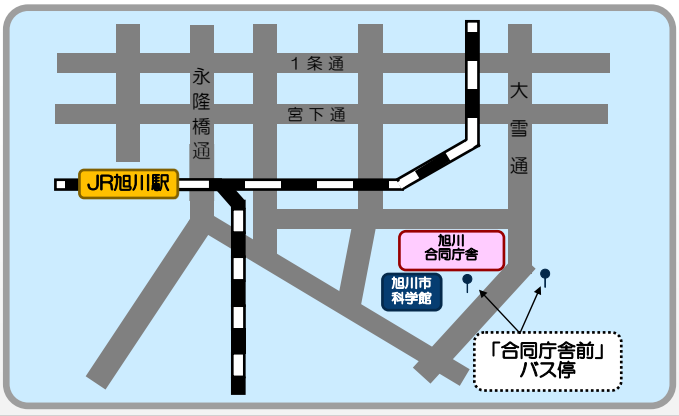


旭川行政監視行政相談センター

【 所 在 地 】
〒078-8501
旭川市宮前1条3丁目3番15号　旭川合同庁舎西館5階

【 電 話 】　0166-38-3011

【 交 通 ア ク セ ス 】
旭川駅前から旭川電気軌道乗車　約5分、「合同庁舎前」バス停下車すぐ



釧路行政監視行政相談センター

【 所 在 地 】
〒085-0022
釧路市南浜町5-9　釧路港湾合同庁舎3階

【 電 話 】　0154-23-7136

【 交 通 ア ク セ ス 】
釧路駅前からくしろバス乗車 約5分、「浪花町６丁目」バス停下車 徒歩 約5分

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

（令和7年5月発行）